Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 20350 2500 EJ Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

**Bezoekadres:**
Rijnstraat 50
2515 XP Den Haag
www.rijksoverheid.nl

**Kenmerk**
696852-130454-LZ

**Bijlage(n)**
2

*Correspondentie uitsluitend richten aan het retouradres met vermelding van de datum en het kenmerk van deze brief.*

Datum 22 december 2014
Betreft Wachtlijsten in de verzorgings- en verpleeghuizen

Geachte voorzitter,

In het Algemeen Overleg van 3 september 2014 heb ik met uw Kamer gesproken over mijn aanpak rondom de wachtlijsten in de verzorgings- en verpleeghuizen. In deze brief informeer ik uw Kamer over de resultaten hiervan aan de hand van de drie uitgangspunten, zoals uiteengezet in mijn brief van 2 september jl. (TK vergaderjaar 2013–2014, 30 597, nr. 463). Het onderzoek is gedaan naar de wachtlijsten bij verzorgings- en verpleeghuizen en de wachtlijsten bij de gehandicaptenzorg en de geestelijke gezondheidszorg, zoals verzocht door uw Kamer.

***Geen melding van schrijnende situaties***
Zoals toegezegd, hebben afgelopen maanden alle zorgkantoren, samen met de zorgaanbieders, onderzoek gedaan naar de situatie van cliënten die op de wachtlijst staan, omdat in mijn aanpak recht op zorg centraal staat. De rapportage van Zorgverzekeraars Nederland hierover is bijgevoegd.

De belangrijkste conclusie is dat in het onderzoek geen schrijnende gevallen naar voren zijn gekomen dan wel zijn gemeld bij het zorgkantoor.

**Zorgvuldige aanpak**
Ik heb in het Algemeen Overleg aangegeven het belangrijk te vinden dat daadwerkelijk aan cliënten gevraagd zou worden wat hun wensen waren inzake de zorgverlening. In de gekozen aanpak is dit het uitgangspunt geweest.
Op 16 september hebben de zorgkantoren de zorgaanbieders, van zowel de sectoren verpleging en verzorging, gehandicaptenzorg en geestelijke gezondheidszorg, verzocht alle wachtenden opnieuw te beoordelen en waar nodig de wachtlijst te actualiseren. Tevens hebben de zorgkantoren aan de zorgaanbieders gevraagd of zij nog plaatsen hebben die onbenut zijn en of er een knelpunt is in relatie tot de vigerende inkoopafspraak. De deadline voor deze actualisatie was gesteld op 6 oktober 2014. Medio oktober heb ik met ZN gesproken over de resultaten. Ondanks de geleverde grote inspanningen van alle betrokkenen, was nog niet helemaal zeker of in deze ronde alle cliënten daadwerkelijk waren benaderd. Daarom hebben de zorgkantoren een tweede brief aan de zorgaanbieders gestuurd met de vraag of inderdaad alle cliënten zijn benaderd. De deadline voor deze tweede ronde was gesteld op 15 november 2014. Inmiddels heeft Zorgverzekeraars Neder-

land in de rapportage over de actualisering van de wachtlijst aangegeven dat alle zorgaanbieders daadwerkelijk bij cliënten de navraag hebben gedaan.



Na de eerste ronde, medio oktober, hebben de zorgkantoren een representatieve steekproef uitgevoerd bij ruim 1.500 cliënten, om te verifiëren of zij op de hoogte zijn van de wijze waarop zij als wachtende geregistreerd staan en of deze hun situatie correct weergeeft. Niet alle cliënten bleken goed bereikbaar: met ongeveer 80%, ruim 1.200 cliënten, hebben de zorgkantoren in het kader van deze steekproef daadwerkelijk contact kunnen krijgen. Uit deze steekproef is gebleken dat met alle cliënten contact is opgenomen. Ook bevestigen de cliënten dat de melding die het zorgkantoor heeft ontvangen over hun status correct is.

Ik wilde er zeker van zijn dat de 66 meldingen van de zorgaanbieders uit de peiling van Nieuwsuur betrokken werden in de analyse. Ik heb ActiZ daarom verzocht de namen te verstrekken van de instellingen die het betrof, opdat de zorgkantoren daar bij de analyse speciale aandacht aan zouden kunnen besteden. ActiZ bleek echter niet in staat de namen te verstrekken aan de zorgkantoren. Via ZN hebben de zorgkantoren mij verzekerd dat alle zorgaanbieders in de analyse zijn betrokken; de 66 zorgaanbieders maken hier ook deel van uit. Dit geldt eveneens voor zorgaanbieders die betrokken zijn bij de 25 meldingen aan de NZa. In het kader van het toezicht dat de NZa uitoefent, zullen de zorgkantoren aan de NZa apart rapporteren over de afhandeling van deze 25 meldingen.

**Voorlichting aan cliënten**
Zoals ik in mijn brief van 2 september heb aangegeven, zijn cliënten niet altijd op de hoogte van de wijze waarop zij op een wachtlijst staan en wat dat betekent. Tijdens de uitvoering van het onderzoek werd dit beeld bevestigd. Dat is voor mij aanleiding om de positie van de cliënt in het bemiddelingsproces te versterken. Dat kan via het verbeteren van de voorlichting aan cliënten (en/of diens vertegenwoordiger), opdat zij kunnen begrijpen hoe het bemiddelingsproces werkt en wat ieders rol daarin is. Ik verwacht dat daardoor de doorstroming naar beschikbare plaatsen beter gaat functioneren. Ook is het van belang dat zorgaanbieders en zorgkantoren de huidige afspraken eenduidig interpreteren en daar naar handelen.

Afgelopen maanden heeft overleg plaats gevonden met ZN, de zorgkantoren, zorgbranches, cliëntenorganisaties, de NZa en het Zorginstituut Nederland (ZINL) over hoe de voorlichting aan cliënten kan worden verbeterd. Uit het overleg tussen de partijen is gebleken dat de informatie-uitwisseling met name plaatsvindt in de reguliere contacten en gesprekken tussen de zorgaanbieder en de cliënt. Beiden dienen hiervoor voldoende geëquipeerd te zijn. Met de partijen is afgesproken dat de NPCF een overzicht maakt van vragen die relevant kunnen zijn voor cliënten in het gesprek met de zorgaanbieder en het zorgkantoor zodat de positie van de cliënt in dat gesprek versterkt wordt. ActiZ benadrukt in de communicatie met zorgaanbieders nogmaals het belang van het aan de orde stellen van het wachtlijstvraagstuk in de gesprekken met de cliënten. Aan het ZINL heb ik gevraagd te zorgen voor een publieksvriendelijke uitleg over het begrippenkader van bemiddeling en wachtlijstbeheer op hun website. De zorgkantoren tenslotte zullen in hun informatievoorziening aan hun verzekerden en zorgaanbieders verwijzen naar de documenten van de NPCF, Ieder(in), ActiZ en het ZINL. Daarnaast zullen zij het onderwerp verstevigen in de overeenkomsten die gesloten worden met de zorgaanbieders en hier meer aandacht voor vragen in de gesprekken die de zorgaanbieders voeren met de cliënten.

Ik zal erop toezien dat het voorlichtingsmateriaal op korte termijn wordt ontwikkeld en dat de consistentie ervan geborgd is. Het is de bedoeling dat elke partij via de eigen kanalen (websites en dergelijke) dit voorlichtingsmateriaal beschikbaar. In februari 2015 zal dit gerealiseerd moeten zijn.

**Actieve houding van alle betrokkenen**
Zorgaanbieders en zorgkantoren dienen een actief beleid te voeren voor mensen die op de wachtlijst staan. Macro gezien, op landelijk niveau, is er voldoende budget om cliënten te plaatsen bij een instelling. Dat wordt vertaald naar inkoopafspraken met de zorgaanbieder. Dit onderzoek laat ook zien dat ruim 90% van de cliënten terecht kan bij de zorgaanbieder van eerste voorkeur.

Voor de cliënt heeft het verhuizen naar een instelling doorgaans grote impact. Er gaat vaak een proces van wikken en wegen aan vooraf, waarbij de cliënt, de familie, mantelzorgers en professionele hulpverleners (huisarts, verpleegkundige) betrokken zijn. Als een verhuizing zich aandient dan doet alleen plaatsing bij de instelling van eerste voorkeur volledig recht aan de keuzevrijheid van de cliënt. Dit is echter in de praktijk niet altijd mogelijk bijvoorbeeld omdat er geen plaatsen extra beschikbaar zijn bij de betrokken instelling, de zorgaanbieder kwalitatief niet in staat is om de gevraagde zorg te leveren, afspraken zijn gemaakt over afbouw van capaciteit of gezien de doelmatige besteding van middelen in de regio door het zorgkantoor andere afwegingen worden gemaakt.

ActiZ pleit ervoor om een zwaarder gewicht toe te kennen aan de voorkeur van de cliënt voor een bepaalde instelling. Evenals ActiZ heb ik de keuzevrijheid hoog in het vaandel en gun ik iedereen een plaats bij de instelling van eerste voorkeur, maar een garantie hierop is er niet. Als plaatsing bij de instelling van eerste voorkeur niet mogelijk is, moet de cliënt op een begrijpelijke manier uitgelegd worden waarom plaatsing (nog) niet mogelijk is en wat zijn perspectieven zijn. Met ActiZ en ZN heb ik hierover nadere afspraken gemaakt.

Mjns inziens kan het percentage cliënten dat geplaatst wordt bij de zorgaanbieder van eerste voorkeur verder omhoog als bij het maken van de productieafspraken een zwaarder gewicht wordt toegekend aan de eerste voorkeur van de cliënt voor een bepaalde zorgaanbieder. Het huidige systeem van zorginkoop biedt hiertoe mogelijkheden. Het is mogelijk om gedurende het jaar de inkoopafspraak aan te passen voor het leveren van extra productie als capaciteit beschikbaar is. Aan de andere kant vraagt dat ook een actieve houding van beide partijen om productieafspraken neerwaarts aan te passen bij structurele overcapaciteit. Het vraagt om een gesprek tussen zorgkantoor en zorgaanbieder over het tussentijds aanpassen van de productieafspraken, zowel om hoog als omlaag, om aan wensen van de klant tegemoet te komen.

De zorgkantoren hebben in het kader van deze analyse zorgaanbieders gevraagd aan te geven of zij door middel van het tussentijds aanpassen van de productieafspraken meer cliënten zouden kunnen plaatsen. Daarop hebben 27 zorgaanbieders gereageerd. Circa 150 cliënten zijn afgelopen maanden alsnog (versneld) geplaatst bij de instelling van eerste voorkeur, dankzij het aanpassen van de productieafspraken. Dat is hoopgevend en een teken dat zowel een actieve houding als meer flexibiliteit bij de inkoop direct een positief effect hebben. Met ZN en ActiZ heb ik daarom afgesproken de komende periode verder uit te werken hoe het verhogen van het percentage cliënten dat wordt geplaatst in de instelling van eerste voorkeur, in de zorginkoop van 2016 concreet vorm kan krijgen.

**Tot slot**

Het wachtlijstvraagstuk staat hoog op de politieke agenda. Dat is terecht, want cliënten hebben recht op passende zorg, die tijdig dient te worden geleverd. Uit deze analyse blijkt dat de huidige cijfers een valide en betrouwbaar beeld geven van de feitelijke situatie. Ik dank de zorgaanbieders en de zorgkantoren voor de medewerking die zij hebben geleverd aan het analyseren van de wachtlijst en de grote inspanning die zij daarvoor in korte tijd hebben geleverd.



Hoogachtend,

de staatssecretaris van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport,

drs. M.J. van Rijn